

STUDI MUTU PELAYANAN SENTRA DIRECTLY OBSERVED TREATMENT SHORT-COURSE (DOTS) DI BALAI BESAR KESEHATAN PARU MASYARAKAT SULAWESI SELATAN TAHUN 2013

QUALITY OF SERVICE CENTER STUDY DIRECTLY OBSERVED TREATMENT SHORT-COURSE (DOTS) IN CENTER OF LUNG HEALTH COMMUNITY SOUTH SULAWESI IN 2013

Fajriah Angraini Hasri¹, Darmawansyah¹, Indar¹

¹⁾ Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
(Alamat Respondensi: angrainihasri@yahoo.co.id/085299561338)

ABSTRAK

Di kawasan Indonesia bagian Timur khususnya provinsi Sulawesi Selatan, berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi tahun 2011, penderita penyakit menular TB (Tuberculosis) mencapai 8.939 kasus. WHO merekomendasikan strategi DOTS (Directly Observed Treatment Short-Course) sebagai upaya pendekatan kesehatan yang paling tepat saat ini untuk menanggulangi masalah TB di Indonesia khususnya keberhasilan dalam penemuan kasus TB yang diharapkan dapat mencapai target. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan Sentra DOTS berdasarkan Kompetensi Teknis Petugas kesehatan, Hubungan pasien-petugas kesehatan, kenyamanan pasien dan ketepatan waktu pelayanan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Sulawesi Selatan. Jenis penelitian ini adalah Survey Deskriptif. Sampel penelitian diambil secara accidental sampling sebanyak 83 responden. Data diolah dengan menggunakan Software Statistical Package for Social Science (SPSS) kemudian data tersebut disajikan dalam bentuk tabel dan disertai penjelasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan Sentra DOTS berdasarkan kompetensi teknis petugas kesehatan cukup sebanyak 96,4 %. Berdasarkan Kenyamanan cukup sebanyak 92,8%. Berdasarkan hubungan antar manusia (pasien-petugas) cukup sebanyak 98,8% dan berdasarkan ketepatan waktu pelayanan cukup sebanyak 89,2%. Disarankan kepada petugas Sentra DOTS agar lebih mengoptimalkan penyuluhan kesehatan terkait penyakit TB kepada pasien dan mengoptimalkan pemanfaatan sarana dan prasarana tersebut pada Sentra DOTS BBKPM Sul-Sel.

Kata Kunci : Kompetensi Teknis, Kenyamanan, Hubungan Antar Manusia, Ketepatan Waktu, Mutu, DOTS

ABSTRACT

In the eastern part of Indonesia especially South Sulawesi, according to the provincial health office in 2011, the people that infectious of Tuberculosis disease reached 8,939 cases. WHO had recommended DOTS strategy (Directly Observed Treatment Short-Course) as an approach to the most appropriate health at this time to control this problem of TB in Indonesia, especially the success of the TB case is expected to reach the target. The object of this research to describe the quality of service DOTS according to the Technical Competency health workers, health workers and patient relationship, patient comfort and timeliness of services at the Center for Lung Health Community South Sulawesi. The kind of this research is Descriptive Survey. Samples were taken by accidental sampling with 83 respondents. The data were processed by using the Statistical Software Package for Social Science (SPSS) then the data is presented in tabular form and accompanied by explanations. The results showed, the quality centre of DOTS according to the Technical Competency health workers as much 96.4. Based on Convenience pretty as much 92.8%. According on the relationships between people (patient-attendant) quite as much 98.8% and based on the timeliness of care quite as much 89.2% Recommended to DOTS Sentra care workers should optimize the further of health education related TB disease to the patient and more optimize the using of facilities and infrastructure in centre of DOTS BBKPM Sul-Sel.

Keywords : technical competence, comfort, human relations, punctuality, quality, DOTS

PENDAHULUAN

Tuberkulosis (TB) adalah penyakit menular langsung yang disebabkan oleh kuman TB yaitu *Mycobacterium Tuberculosis* yang pada umumnya menyerang jaringan paru, TB merupakan salah satu dari sekian banyak penyakit infeksi menular yang masih tetap merupakan masalah kesehatan masyarakat di dunia. (Depkes RI, 2006).

Jumlah penderita penyakit tuberkulosis (TB) di Sulsel masih tinggi. Berdasarkan data Dinas Kesehatan (Dinkes) Provinsi, pada 2011, penderita penyakit menular ini mencapai 8.939 kasus. Angka ini meningkat signifikan dibanding tahun sebelumnya yang hanya 7.783 kasus. Kabupaten Takalar menduduki peringkat pertama dalam jumlah kasus dengan pertumbuhan penderita TBC di atas 109 %, menyusul Pare-pare 79%, Pinrang 75 %,disusul Makassar 70% dan terendah Kabupaten Luwu 33 % serta Jeneponto 36 %. Di kota Makassar, jumlah kasus yang suspek TB sekitar 13.701, BTA(+) sekitar 1.737 kasus, kambuh sekitar 92 kasus (Dinkes Prov. Sulsel, 2011).

WHO (*World Health Organization*) merekomendasikan strategi DOTS (*Directly Observed Treatment Short-Course*) sebagai upaya pendekatan kesehatan yang paling tepat saat ini untuk menanggulangi masalah TB di Indonesia khususnya keberhasilan dalam penemuan kasus TB yang diharapkan dapat mencapai target. Beberapa fokus utama dalam pencapaian target yaitu pengawasan minum obat, memperkuat mobilisasi sosial dan advokasi serta memperkuat kemitraan dan kolaborasi dengan berbagai tingkat.

Implementasi penerapan strategi DOTS dapat dinilai dari pemberian layanan yang bermutu dari petugas pelaksana atau pemberi layanan yang berdampak pada kepuasan pasien serta loyalitas untuk menggunakan layanan tersebut demi mencapai tujuan utama yakni kesembuhan dari pasien TB tersebut dan tersedianya layanan yang berkualitas dan bermutu tinggi.

Salah satu Balai pengobatan di Makassar yang menerapkan strategi DOTS untuk menangani pasien TB adalah Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Sul-Sel dengan pelayanan Sentra DOTS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan Sentra *Directly Observed Treatment Short-Course* (DOTS) di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Sulawesi Selatan tahun 2013.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini telah dilaksanakan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Sulawesi Selatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang menggunakan layanan Sentra DOTS pada tahun 2012 sebanyak 1461 pasien. Sampel berjumlah 83 orang yang diambil secara *Accidental Sampling*. Data

penelitian diperoleh dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder. Data primer menggunakan kuisioner yang berisi tentang karakteristik responden dan jawaban atas penilaian responden terhadap Variabel yang diukur serta hasil observasi langsung terhadap kondisi yang terjadi pada Sentra DOTS. Data sekunder berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Data dianalisis menggunakan program SPSS 16.0 dalam bentuk distribusi dan persentase dari setiap variabel penelitian untuk mengetahui mutu pelayanan pada Sentra DOTS berdasarkan variabel yang diteliti.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa kelompok umur tertinggi yakni kelompok umur 21-40 tahun yaitu sebanyak 29 orang (34,9 %). Responden jenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding laki-laki yakni sebanyak 44 orang (93,0%). Pada umumnya responden mempunyai tingkat pendidikan terakhir SMA, yakni sebanyak 36 responden (43,4 %) sedangkan secara umum responden bekerja sebagai wiraswasta yakni sebanyak 30 responden (36,1 %). Dan menggunakan layanan lebih dari 3 kali yakni sebanyak 58 responden (69,9 %).

Mutu Pelayanan Sentra DOTS Berdasarkan Variabel Kompetensi Teknis

Tabel 2 menunjukkan bahwa pada umumnya Responden menyatakan bahwa Kompetensi Teknis pelayanan pada Sentra DOTS di BBKPM cukup yakni sebanyak 80 responden (96,4 %), sedangkan responden yang menyatakan bahwa Kompetensi Teknis pelayanan Sentra DOTS Kurang yakni sebanyak 3 responden (3,6 %). Tabel 9 menunjukkan bahwa hasil observasi langsung tentang tata laksana komponen penerapan strategi DOTS telah dijalankan sesuai dengan panduan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Mutu Pelayanan Sentra DOTS Berdasarkan Variabel Kenyamanan

Tabel 2 menunjukkan bahwa umumnya responden menyatakan kenyamanan pada pelayanan Sentra DOTS cukup yakni 77 responden (92,8 %). Data tersebut didukung oleh hasil observasi yang dilakukan pada saat penelitian berlangsung. Kondisi di dalam ruang Sentra DOTS sangat nyaman, tersedia AC, TV, Musik, Majalah, Gorden, Kulkas, serta fasilitas lain. Hasil *check-list* kelengkapan sarana dan prasarana pada Ruang Sentra DOTS menunjukkan bahwa kelengkapan cukup baik namun ada beberapa sarana dan prasarana yang tidak difungsikan secara optimal.

Mutu Pelayanan Sentra DOTS Berdasarkan Variabel Hubungan Antar Manusi (pasien-petugas)

Tabel 2 menunjukkan bahwa umumnya responden menyatakan bahwa Hubungan Antar Manusia (Pasien-Petugas) pada bagian Sentra DOTS di BBKPM cukup baik, yaitu sebanyak 82 responden (98,8 %).

Data tersebut didukung dengan pengamatan langsung/ observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa petugas Sentra DOTS, petugas selalu menyapa pasien yang berkunjung dengan sopan dan ramah sesuai dengan tata krama dan menggunakan bahasa yang sopan, kemudian petugas meminta berkas pasien dengan ramah kemudian mempersilahkan menunggu proses pencatatan di tempat yang telah disediakan.

Mutu Pelayanan Sentra DOTS Berdasarkan Ketepatan Waktu Pelayanan

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang menilai ketepatan waktu menerima layanan Sentra DOTS cukup baik yakni 74 responden (89,2 %). Data tersebut juga didukung oleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa pada umumnya pasien tidak menunggu terlalu lama untuk menerima pelayanan pada Sentra DOTS. Hasil observasi lain yakni pelayanan pada Sentra DOTS buka tepat waktu yakni jam 9 pagi dan ditutup jam 2 siang, akan tetapi pada hari-hari tertentu saat pasien membludak, pelayanan Sentra DOTS tutup lebih lama dari biasanya.

Mutu Pelayanan

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden menyatakan Mutu Pelayanan Sentra DOTS sudah cukup baik, yakni sebanyak 81 responden (197,6 %).

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Hasil penelitian di Sentra DOTS BBKPM menunjukkan bahwa persentase kelompok umur responden yang tinggi adalah kelompok umur 20-40 tahun. Berdasarkan profil Data Kesehatan Indonesia, bersumber dari Dirjen PP & PL, Kemenkes RI 2012, jumlah kasus TB di Sulawesi Selatan terbanyak berdasarkan kelompok umur adalah pada kelompok usia produktif yakni 20-40 tahun yakni 6265 kasus. Pada usia lanjut ≥ 40 tahun, sistem imunologi seseorang menurun, sehingga sangat rentan terhadap berbagai penyakit termasuk penyakit TB-Paru (Hiswani, 2001) .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya jenis kelamin responden yakni perempuan sebanyak 44 orang (53,0 %)

Menurut WHO, Penyakit TB-Paru cenderung lebih tinggi pada jenis kelamin laki-laki dibandingkan perempuan. Kaum perempuan lebih banyak terjadi kematian disebabkan oleh TB-Paru dibandingkan dengan akibat proses kehamilan dan persalinan. Pada jenis kelamin laki-laki, penyakit ini lebih tinggi kasusnya karena merokok tembakau dan minum alkohol sehingga dapat menurunkan sistem pertahanan tubuh, sehingga lebih mudah terpapar agent penyebab TB-Paru. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartina (2004) di Puskesmas Kabupaten Konawe yang menyebutkan bahwa penderita laki-laki lebih banyak terkena TB paru dibandingkan dengan perempuan.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pada umumnya responden yang menggunakan layanan Sentra DOTS berpendidikan terakhir yakni taman SMA. Dan yang paling sedikit adalah tidak sekolah. Hal ini disebabkan karena kepatuhan berobat dan kemauan untuk memeriksakan diri ke Balai pengobatan paru. Responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA, pada umumnya mengetahui bahaya dari penyakit Tuberkulosis, mengetahui manfaat dari pengobatan dan keteraturan berobat serta mengontrol perkembangan kondisi penyakit yang mereka derita. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Wulandari (2004) yang menyatakan bahwa ada hubungan pengetahuan dengan keteraturan berobat TB Paru dalam hal ini kunjungan ke Sentra DOTS.

Karakteristik pasien yang berobat di Sentra DOTS pada umumnya adalah Wiraswasta/ Karyawan swasta dan Tidak memiliki pekerjaan. Pekerjaan merupakan suatu aktifitas yang dilakukan untuk mencari nafkah. Faktor lingkungan kerja mempengaruhi seseorang untuk terpapar suatu penyakit.

Berdasarkan hasil observasi langsung dan hasil dari pengumpulan data, responden yang datang menggunakan Layanan Sentra DOTS sebanyak ≥ 3 kali adalah pasien-pasien rawat jalan yang diberikan waktu pemeriksaan lanjutan untuk masing-masing pasien dari petugas.

Mutu Pelayanan Berdasarkan Variabel Kompetensi Teknis

Dari hasil penelitian yang menggunakan data Kuantitatif diperoleh informasi yang menunjukkan bahwa secara umum responden menyatakan bahwa Kompetensi Teknis petugas Pemberi Layanan Sentra DOTS dan pelayanan yang disediakan cukup baik, yaitu 80 responden (96,4 %). %) sedangkan yang menyatakan Kompetensi Teknis Sentra DOTS kurang sebanyak 3 responden (3,6 %). Menurut Pohan (2007), petunjuk pelaksanaan adalah pernyataan dari pakar yang merupakan rekomendasi untuk dijadikan suatu prosedur.

Hasil penelitian tersebut didukung dengan hasil telaah dokumen yang telah dilakukan, dokumen dan profil petugas seperti yang tertera pada tabel 2 menunjukkan bahwa keempat peetugas Sentra DOTS berpendidikan terakhir tamat perguruan tinggi, yakni 1 orang D3 dan 3

orang S1. Hal ini telah memenuhi standar ketenagakerjaan Pelaksanaan program penanggulangan TBC seperti yang tercantum pada Pedoman Nasional Pengendalian Tuberkulosis dan sesuai dengan KepMenKes RI Nomor 565/MENKES/PER/III/2011 tentang Strategi Nasional Pengendalian Tuberkulosis Tahun 2011-2014. Dan semua petugas pada ruangan Sentra DOTS sudah pernah mengikuti pelatihan dasar mengenai penanggulangan TB.

Komponen-komponen dan tata laksana pelayanan DOTS sesuai yang tertera pada Pedoman Nasional Penanggulangan Tuberkulosis yakni Penemuan Kasus baru, Diagnosis Pasien Baru, Penyampaian Informasi/ penyuluhan, Pemeriksaan kondisi fisik pasien, pemeriksaan dahak mikroskopik yang terjamin mutunya, jaminan ketersediaan OAT yang bermutu, interaksi dengan pasien dan PMO terkait keteraturan dan ketepatan berobat (minum obat), dan sistem pencatatan dan pelaporan yang mampu memberikan penilaian terhadap hasil pengobatan pasien dan kinerja program secara keseluruhan.

Muninjaya (2012) menyatakan bahwa petugas kesehatan punya tanggung jawab moral untuk memberikan tanggapan yang cepat, akurat dan dilandasi empati.

Mutu Pelayanan Berdasarkan Variabel Kenyamanan

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pada umumnya responden menyatakan bahwa kenyamanan yang dirasakan pasien cukup baik, yakni 77 responden (92,8 %), selebihnya menyatakan bahwa kenyamanan pelayanan bagian Sentra DOTS Kurang yakni sebanyak 6 responden (7,2 %).

Pada umumnya, responden yang menyatakan kenyamanan layanan pada Sentra DOTS kurang disebabkan oleh penilaian responden yang kurang terhadap penataan di dalam ruangan Sentra DOTS dan kurangnya fasilitas untuk pasien seperti TV, majalah dan Musik saat berada di ruang tunggu. Penataan di dalam ruangan Sentra DOTS yang lumayan sempit membuat mereka merasa tidak nyaman dalam menerima layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mursadi (2008) di Rumah Sakit Singosari Malang yang menyatakan variabel kenyamanan dominan berpengaruh terhadap mutu pelayanan.

Menurut Muninjaya (2005), kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu (a) pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya (b) Sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (c) Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber masalah bagi pasien dan keluarganya (d) Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (e) Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (f) Keandalan dan keterampilan petugas

kesehatan dalam memberikan perawatan (g) Kecepatan petugas dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien.

Kenyamanan juga berkaitan dengan penampilan fisik dari fasilitas kesehatan, personil dan peralatan medis maupun non medis.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh, dimana aspek-aspek yang dinilai dalam variabel Kenyamanan yakni (a) kondisi ruang tunggu, kebersihan (b) kebersihan dan kenyamanan ruang Sentra DOTS (c) penataan dalam ruangan (d) fasilitas yang tersedia ; gorden, AC, TV, Musik, dll (e) Suasana ruangan ; tenang dan tidak berisik (f) Kebersihan alat medis yang digunakan. Pasien merasa nyaman dengan kondisi disekitar Balai khususnya Sentra DOTS. Pasien menilai dari segi kerapian, kebersihan, suasana serta ketersediaan sarana dan prasarana yang menimbulkan rasa nyaman terhadap pasien pada saat menerima layanan.

Mutu Pelayanan Berdasarkan Variabel Hubungan Antar Manusia (pasien-petugas)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa umumnya responden menyatakan bahwa hubungan antar manusia (petugas dengan pasien) cukup baik, yakni 82 responden (98,8), dan yang menyatakan bahwa hubungan antar manusia (pasien-petugas) pada bagian Sentra DOTS Kurang Baik yakni hanya 1 responden (1,2 %). Hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa hubungan antar manusia (pasien-petugas) yang terjadi pada Sentra DOTS cukup baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mursadi (2008) di Rumah Sakit Singosari Malang yang menyebutkan bahwa hubungan antar pasien dengan petugas kesehatan mempunyai pengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan. Hubungan antar pasien dengan petugas yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan cara saling menghargai responsive dan memberikan perhatian.

Mendengar keluhan dan berkomunikasi dengan efektif sangat penting. Penyuluhan kesehatan yang baik bersumber dari komunikasi yang baik. Dimensi hubungan antarmanusia yang kurang baik dapat mengurangi kadar dimensi efektivitas dan dimensi kompetensi teknis dari layanan kesehatan yang diselenggarakan. Pengalaman menunjukkan bahwa pasien yang diberlakukan kurang baik cenderung akan mengabaikan nasihat dan tidak akan mau melakukan kunjungan ulang. (Pohan, 2007).

Teori *Moment Of Truth* (MOT) Muninjaya, 2012 menyatakan bahwa tingkat nyaman yang dialami dan bisa dirasakan oleh pelanggan pada setiap interaksi yang muncul antara petugas dan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh mutu proses interaksi langsung antara pasien dengan petugas. Teori tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh bahwa hubungan antar manusia (petugas dengan pasien) kesehatan

pada Sentra DOTS akan mempengaruhi penilaian pasien terhadap mutu layanan yang diterimanya.

Mutu Pelayanan Berdasarkan Variabel Ketepatan Waktu

Hasil penelitian yang dilakukan pada pasien Sentra DOTS di BBKPM Makassar tentang penilaian ketepatan waktu layanan yang meliputi penilaian terhadap ketepatan waktu buka dan tutupnya pelayanan, petugas datang dan pulang tepat waktu, ketepatan waktu pemberian obat, ketepatan waktu terhadap perjanjian yang telah disepakati, dan ketepatan waktu hasil Laboratorium sebagai rangkaian dari pelayanan Sentra DOTS menunjukkan bahwa pada umumnya, pasien merasa bahwa ketepatan waktu penerimaan layanan pada Sentra DOTS Cukup Baik yakni 74 responden (89,2 %) dan 9 responden menyatakan ketepatan waktu menerima layanan pada Sentra DOTS kurang (10,8 %).

Hasil penelitian yang menunjukkan 9 responden menyatakan ketepatan waktu penerimaan layanan Kurang, kurangnya ketepatan waktu tersebut disebabkan karena mereka harus menunggu lama untuk menerimas hasil laboratorium yang selanjutnya akan dibawa ke bagian Sentra DOTS untuk mendapatkan penanganan selanjutnya sesuai dengan hasil yang diperoleh. Penilaian yang rendah umumnya pada ketepatan waktu penerimaan hasil laboratorium.

Menurut Pohan, 2007, agar Mutu berhasil dicapai, layanan kesehatan itu harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi layanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta dengan biaya yang efisien. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan demi meningkatkan kedisiplinan dan penilaian mutu yang baik dari pasien pengguna layanan. Menurut Suprianto (1997) bahwa untuk mengetahui kepuasan pasien dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang cepat, tidak berbelit-belit dan menghasilkan kualitas kerja yang memuaskan pasien. Konsumen berharap tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Mutu Pelayanan Sentra DOTS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian Mutu Layanan Kesehatan terhadap 83 responden menunjukkan bahwa 81 responden (97,6%) menyatakan mutu pelayanan Sentra DOTS cukup baik dan 2 responden (2,4%) menyatakan mutu Pelayanan Sentra DOTS kurang. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa Mutu Layanan Sentra DOTS Cukup Baik. Penilaian ini berdasarkan jumlah skor jawaban responden dari semua dimensi yang dinilai kemudian disesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan. Dimana hasil penelitian mutu pelayanan berdasarkan dimensi kompetensi teknis petugas sebanyak

96,4 %, kenyamanan layanan 92,8 %, hubungan pasien dengan petugas 98,8 % dan ketepatan waktu pelayanan sebanyak 89,2 %.

Penilaian responden terhadap mutu Pelayanan Sentra DOTS yang kurang diakibatkan oleh beberapa dari responden tidak terlalu paham terhadap hal-hal yang disampaikan pada penyuluhan kesehatan sehubungan dengan penyakit TB, selain itu beberapa responden merasa tidak nyaman dalam menerima layanan karena penataan ruangan di Sentra DOTS yang kurang nyaman, serta ada beberapa pemanfaatan sarana dan prasarana yang kurang optimal. Selain itu, ketepatan waktu penerimaan hasil laboratorium yang kurang membuat responden dalam hal ini pasien penerima layanan menilai bahwa mutu pelayanan Sentra DOTS kurang Baik. Akan tetapi secara umum responden menyatakan bahwa mutu pelayanan Sentra DOTS cukup baik.

KESIMPULAN

Mutu pelayanan Sentra DOTS menurut penilaian responden berdasarkan variabel kompetensi teknis petugas cukup. Data tersebut didukung oleh hasil telaah dokumen dan observasi langsung mengenai tata pelaksanaan program DOTS. Mutu pelayanan Sentra DOTS berdasarkan kenyamanan cukup dan didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup lengkap dan optimal. Mutu pelayanan Sentra DOTS berdasarkan hubungan antar manusia (pasien-petugas) cukup dan didukung oleh hasil pengamatan langsung tentang sikap dan tindakan petugas dalam memberikan layanan mutu pelayanan Sentra DOTS berdasarkan ketepatan waktu cukup baik.

SARAN

Perlu mengoptimalkan penyuluhan kesehatan terkait penyakit TB kepada pasien dan keluarganya serta mengoptimalkan fungsi sarana dan prasarana yang disediakan untuk pasien pada bagian Sentra DOTS BBKPM Sul-Sel.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelda, dkk. 2012. *Hubungan Antara Pekerjaan, PMO, Pelayanan Kesehatan, Dukungan Keluarga Dan Diskriminasi Dengan Perilaku Berobat Pasien TB Paru*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Bagiada I Made. Jurnal. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Ketidakpatuhan Penderita Tuberkulosis Dalam Berobat Di Poliklinik DOTS RSUP Sanglah Denpasar*. Volume 11 Nomor 3 September 2010

- Basri, Carmelia. 2003. *Apakah DOTS, Mengapa DOTS Merupakan Cara Terbaik Mengobati TB? Kumpulan Makalah Simposium Peran Swasta Dalam Penerapan Strategi DOTS Pada Pemberantasan TB Di Indonesia*. Jakarta.
- BBKPM. 2011. *Profil Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makassar*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2006. *Kebijakan Dasar Balai Kesehatan Masyarakat*.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Aksep Tabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Pedoman Nasional Penanggulangan Tuberkulosis Edisi 2*.
- Departemen Kesehatan Rrepublik Indonesia. 2006. *Glosarium: Data & Informasi Kesehatan*.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan. 2009. *Profil Kesehatan Sulawesi selatan 2008*. <http://www.datinkessulsel.wordpress.com>. Diakses pada tanggal 9 November 2012.
- Hiswani. 2001. *Tuberkulosis Merupakan Penyakit Infeksi Yang Masih Menjadi Masalah Kesehatan Masyarakat*. Jurnal. Medan : Universitas Sumatera Utara
- Kasim Felix, dkk. 2011. *Monitoring Dan Evaluasi Pelaksanaan Strategi DOTS Sebagai Upaya Penanggulangan TB Di Puskesmas Yang Berada Dalam Lingkup Pembinaan Dinas Kesehatan Kabupaten Subang*. Jurnal. Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- KemenKes RI. Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan 2011. *Rencana Aksi Nasional Public Private Mix ; Pengendalian Tuberkulosis*.
- KeMenkes RI. 2011. *Pedoman Nasional Pengendalian Tuberkulosis*. Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit Dan Penyehatan Lingkungan.
- Maryun Yayun. 2007. Jurnal. *Beberapa Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Petugas Program TB Paru Terhadap Cakupan Penemuan Kasus Baru BTA (+) di Kota Tasikmalaya Tahun 2006*. AKK : Universitas Diponegoro.
- Muninjaya, G. A. A. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Permatasari Amira. Jurnal. *Pemberantasan Penyakit TB Paru Dan Strategi DOTS*. e-USU Repository 2005 Universitas Sumatera Utara
- Pohan S Imbalo, MPH, MHA, DR. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan :Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Ramadan. Skripsi. 2008. *Beberapa Faktor Resiko Yang Berhubungan Dengan Kegagalan Konversi Penderita TB Paru BTA Positif Di Kab. Luwu Utara Tahun 2007-2008*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Sentra DOTS. 2012. Buku Panduan. *Sentra DOTS BBKPM Makassar*. Makassar : BBKPM
- Sugiono, Dr, Prof. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta. Notoatmodjo Soekidjo, Dr, Prof. 2007. *Kesehatan Masyarakat; Ilmu dan Seni*. Jakarta : Rineka Cipta

Trianan Agustina. Skripsi. 2004. *Studi “Best Practice Program Penanggulangan TBC Dengan Strategi DOTS Di Daerah Intervensi Non ICDC Sulawesi Tengah.*
Pascasarjana : Universitas Hasanuddin

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Pada Bagian Sentra DOTS Di BBKPM Sul-Sel Tahun 2013

Variabel Penelitian	n	%
Kelompok Umur		
≤ 20 tahun	7	8,4
21-40 tahun	47	56,6
≥ 41 tahun	29	34,9
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	39	47,0
Perempuan	44	53,0
Tingkat Pendidikan		
SD	18	21,7
SMP	13	15,7
SMA	36	43,4
Sarjana	10	12,0
Tidak Sekolah	6	7,2
Pekerjaan Responden		
PNS	2	2,4
Petani	2	2,4
Wiraswasta/ Karyawan Swasta	30	36,1
Polisi/ TNI	1	1,2
IRT	16	19,3
Tidak Bekerja	20	24,1
Lain-Lain	12	14,5
Pengalaman Menggunakan Layanan		
1 Kali	15	18,1
2 Kali	10	12,0
≥ 3 Kal	58	69,9
Total	83	100,0

Sumber: Data Primer, 2013

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kompetensi Teknis Petugas, Hubungan Antar Manusia, Kenyamanan dan Ketepatan Waktu Pelayanan Pada Bagian Sentra DOTS Di BBKPM Sul-Sel 2013

Variabel Penelitian	n	%
Kompetensi Teknis		
Cukup	80	96,4
Kurang	3	3,6
Kenyamanan		
Cukup	77	92,8
Kurang	6	7,2
Hubungan Antar Manusia		
Cukup	82	98,8
Kurang	1	1,2
Ketepatan Waktu		
Cukup	74	89,2
Kurang	9	10,8
Mutu Layanan		
Cukup	2	2,4
Kurang	81	97,6
Total	83	100

Sumber : Data Primer 2013